


Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Магнитогорский медицинский колледж имени П.Ф. Надеждина»



С Т В Е Р Ж Д А Ю:  
Директор ГБПОУ  
«МК им. П.Ф. Надеждина»  
 Ю.Н. Бойченко  
«27» марта 2024 года

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Специальность 31.02.03 Лабораторная диагностика

2024 г.

**Рассмотрено**

На заседании ЦМК СГЦ  
Протокол № 6 от « 15 » февраля 2024 г.  
Председатель ЦМК Тонина Г.В.

**Рекомендовано**

Методическим советом  
Протокол заседания № **7**  
от «27» марта 2024 г.

Учебная дисциплина ОП.05 Психология общения является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 31.02.03 Лабораторная диагностика.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Магнитогорский медицинский колледж имени П.Ф. Надеждина».

Разработчик:

Бурдина Е.В. – преподаватель первой категории ГБПОУ ММК имени П.Ф. Надеждина.

Рецензент: Горина Е.В. – преподаватель ГБПОУ «ММК им. П. Ф. Надеждина»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОП.05 Психология общения»

## 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП. 05.Психология общения является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 31.02.03 Лабораторная диагностика.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ЛР 10 ЛР 11 ЛР 13 ЛР 14	<b>Уметь:</b> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	<b>Знать:</b> - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, - правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - приемы саморегуляции в процессе общения.
Код ОК, ПК	Общие и профессиональные компетенции реализации программы учебной дисциплины	
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;	
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное и профессиональное и личностное развитие;	
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;	

ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;
Код ЛР	Личностные результаты реализации программы воспитания
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой;
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры;
ЛР 13	Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности;
ЛР 14	Соблюдающий медицинскую тайну, принципы медицинской этики в работе с пациентами, их законными представителями и коллегами.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	<b>36</b>
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	<b>30</b>
в т. ч.:	
теоретическое обучение	6
практические занятия	30
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Дифференцированный зачет</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<p><b>Тема 1.</b> Понятие общения. Аспекты общения. Установление психологического контакта</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Определение общения, виды общения. Функции общения: креативная, коммуникативная, личностно-формирующая, психотерапевтическая. Структура общения. Перцептивная сторона общения. Социальные стереотипы. Коммуникативная сторона общения. Коммуникативные барьеры, обратная связь. Вербальные и невербальные средства общения. Интерактивная сторона общения. Стратегии взаимодействия: компромисс, избегание, приспособление, сотрудничество, конкуренция.</p> <p>Психология общения в диаде. Понимание собеседника. Организация совместной работы.</p> <p>Установление психологического контакта: первое впечатление, интонация, приветствие. Присоединение к настроению и состоянию клиента. Факторы, влияющие на установление психологического контакта</p> <p><b>Практическое занятие №1 Общение. Работа в команде.</b></p> <p>Определение уровня общительности. Психотренинг на развитие навыков общения.. Формирование благоприятного первого впечатления. Способы приветствия. Искусство комплимента. Технология установления психологического контакта с коллегами и пациентами. Ролевые игры, упражнения.</p>	<p><b>2</b></p> <p><b>2</b></p>	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ЛР 10 ЛР 11 ЛР 13 ЛР 14</p>
<p><b>Тема 2</b> Вербальная коммуникация. Невербальная</p>	<p><b>Практическое занятие №2 Вербальная и невербальная коммуникация.</b></p> <p>Вербальная коммуникация. Беседа. Виды вопросов. Правила ведения беседы. Барьеры общения.</p>	<p><b>2</b></p>	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09,</p>



коммуникация.	Невербальная коммуникация. Виды невербального общения: мимика, визуальный контакт, жесты, позы, дистанция, интонация.		
	<b>Практическое занятие №3 Правила профессионального общения.</b>	<b>2</b>	ЛР 10 ЛР 11 ЛР 13 ЛР 14
<b>Тема 3</b> Понимание в процессе общения. Индивидуально – психологические особенности пациентов	Умение вести беседу. Приёмы вербальной коммуникации. Разыгрывание профессиональных ситуаций. Составить диалог общения лаборанта с коллегами. Интерпретация невербальных компонентов в процессе общения. Совершенствование невербальных коммуникативных умений. Психологические игры, упражнения		
	<b>Практическое занятие №4 Пассивное, активное слушание.</b>	<b>2</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ЛР 10 ЛР 11
	Умение слушать. Пассивное, активное слушание. Техники активного слушания. Ошибки активного слушания. Особенности восприятия. Каналы восприятия информации. Возрастные особенности. Типы темперамента. Акцентуация характера.		
	<b>Практическое занятие №5 Тактика общения с пациентами в зависимости от индивидуально – психологических особенностей.</b>	<b>2</b>	ЛР 13 ЛР 14
<b>Тема 4</b> Типологические группы пациентов. Психология обслуживания пациентов.	Использование техник «активного и пассивного слушания». Психологические игры, упражнения. Составить диалог общения лаборанта и коллег с элементами эмпатийного слушания. Определение ведущего канала восприятия. Выбор правильной тактики общения с коллегами и пациентами в зависимости от его потребностей и личностных особенностей. Ролевые игры. Психологические характеристики типов темперамента. Определение типов темперамента. Особенности общения в зависимости от типа темперамента.		
	<b>Практическое занятие №6 Типология пациентов.</b>	<b>2</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ЛР 10 ЛР 11 ЛР 13 ЛР 14
	Типология пациентов. Типологические группы пациентов. Дифференциация пациентов. Виды факторов, характеризующих пациентов: открытые факторы, скрытые факторы. Методы работы с ними. Структура ситуации забора биологической жидкости. Психологические факторы общения с пациентами. Принципы речевого общения. Тема и цель речевого общения.		
	<b>Практическое занятие №7 Определение психотипа пациента.</b>	<b>2</b>	
	Определение психотипа пациента. Выбор эффективной тактики поведения. Ролевые игры, упражнения. Разыгрывание и анализ ситуаций забора биологической жидкости		

	пациентов различных типологических групп.		
<b>Тема 5</b> Виды психотерапевтического воздействия на пациентов и коллег. Конфликты. Стратегии поведения в конфликтах. Правила поведения в конфликтной ситуации.	<b>Содержание учебного материала: Конфликты. Правила поведения в конфликтных ситуациях.</b>	4	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ЛР 10 ЛР 11 ЛР 13 ЛР 14
	Виды психотерапевтического воздействия: общая психотерапия, социальная психотерапия, специальная психотерапия. Рациональная (методы убеждения) и суггестивная(способы внушения) психотерапия. Работа с возражениями. Типичные ошибки лаборанта в процессе общения с пациентами. Источники, причины и виды конфликтов. Стили поведения в конфликтной ситуации. Правила поведения в конфликтных ситуациях.		
	<b>Практическое занятие №8 Отработка навыков психотерапевтического воздействия в профессиональных ситуациях общения.</b>	2	
	Отработка навыков психотерапевтического воздействия в профессиональных ситуациях общения. Составить диалог общения лаборанта и пациента с элементами убеждения. Разбор конфликтных ситуаций. Определение причин, стилей поведения в конфликте. Отработка эффективных способов поведения в конфликтной ситуации. Ролевые игры, упражнения. Описать конфликтную ситуацию из собственного опыта. Определить вид, причину конфликта. Предложить возможные стратегии поведения в конфликтной ситуации. Выбрать путь разрешения конфликта.		
<b>Тема 6</b> Особенности взаимодействия с людьми пожилого возраста	<b>Практическое занятие №9 Проблемы пациентов пожилого возраста.</b>	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ЛР 10 ЛР 11 ЛР 13 ЛР 14
	Анализ характерных черт отдельных типов старости. Характеристика уровней и видов возрастных изменений поведения пожилого человека. Проблемы пациентов пожилого возраста. Виды стратегий приспособления в старческом возрасте. Особенности речи пожилых пациентов.		
	<b>Практическое занятие №10 Профессиональные ситуации общения.</b>	2	
	Разбор профессиональных ситуаций общения. Составить карты общения с впервые заболевшими, часто болеющими, хронически больными, выздоравливающими пациентами пожилого возраста		

<b>Тема 7</b> Особенности взаимодействия . Правила профессиональной этики.	<b>Практическое занятие №11 Особенности взаимодействия с пациентами молодого возраста.</b>	<b>2</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ЛР 10 ЛР 11 ЛР 13 ЛР 14
	Характерные черты потребительского поведения пациентов молодого возраста. Проблемы пациентов молодого возраста. Ориентация на сотрудничество. Умение слушать, эмоционально поддерживать, безоценочно воспринимать. Медицинская этика и деонтология. Ятрогении. Клятва Гиппократы. Этический кодекс медицинского работника.		
	<b>Практическое занятие № 12 Общение с хроническими больными.</b>	<b>2</b>	
	Анализ диалогов общения лаборанта с пациентами молодого возраста. Общение с хроническими больными. Работа с этическим кодексом. Решение ситуационных задач. Просмотр видеоматериалов «Врачебные, сестринские ошибки». Упражнения, направленные на формирование здорового образа жизни и позитивного мышления.		
	<b>Практическое занятие №13 Психогигиена медицинского работника.</b>		
<b>Тема 8</b> Классификация эмоциональных состояний. Приёмы саморегуляции. Психологические аспекты деятельности лаборанта.	Понятие об эмоциях. Значение эмоций в жизни человека. Основные функции эмоций. Классификация эмоциональных состояний. Психогигиена медицинского работника. Эмоциональное обеспечение поведения. Психическая саморегуляция.. Решение ситуационных задач. Деловая игра «Эмоциональное лото». Игра – тренинг «Угадай эмоцию». Диагностика эмоциональных состояний. Способы выражения эмоций. Приёмы психической саморегуляции.	<b>2</b>	ОК 03, ОК 04, ОК 09, ЛР 10 ЛР 11 ЛР 13 ЛР 14
	<b>Практическое занятие №14 Характеристика поведенческих особенностей пациентов при различных типах отношения к болезни и тактика взаимодействия с ними.</b>		
	Характеристика поведенческих особенностей пациентов при различных типах отношения к болезни и тактика взаимодействия с ними. Психология больного. Внутренняя картина болезни. Структура внутренней картины болезни. Разыгрывание ролевых ситуаций, анализ и практические рекомендации. Выполнение тестовых заданий. Решение ситуационных задач.	<b>2</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ЛР 10 ЛР 11 ЛР 13 ЛР 14
	<b>Практическое занятие №15 Дифференцированный зачет .</b>		
<b>Всего:</b>		<b>36</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет дисциплины «Психология общения» образовательной программы по специальности 31.02.03 Лабораторная диагностика.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

##### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. Складорова, Т. В. Общая, возрастная и педагогическая психология : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Складорова, Н. В. Носкова ; под общей редакцией Т. В. Складоровой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 235 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517389> (дата обращения: 02.04.2023).

2. Кандаурова, А. В. Основы педагогического мастерства: формирование педагогического стиля : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Кандаурова, Н. Н. Суртаева ; под редакцией Н. Н. Суртаевой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 255 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517872> (дата обращения: 02.04.2023).

##### **3.2.2. Основные электронные издания**

1. Островская, И. В. Психология: учебник / И. В. Островская. - 2-е изд., испр. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2020. - 480 с.: ил. - 480 с. - ISBN 978-5-9704-5507-4. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента» : [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970455074.html> (дата обращения: 28.11.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей. 2. Полянцева, О. И. Психология для медицинских колледжей учебник / О. И.

2. Полянцева. - Ростов на Дону: Феникс, 2020. - 431 с. (Среднее медицинское образование) - ISBN 978-5-222-35178-9. - Текст: электронный // ЭБС «Консультант студента»: [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222351789.html> (дата обращения: 28.11.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Психологическая поддержка (практическое пособие) [Электронный ресурс]: URL: [https://psi.mchs.gov.ru/uploads/resource/2020-10-20/psihologicheskaya-podderzhka-prakticheskoe-posobie\\_1603203061275854598.PDF](https://psi.mchs.gov.ru/uploads/resource/2020-10-20/psihologicheskaya-podderzhka-prakticheskoe-posobie_1603203061275854598.PDF)

##### **3.2.3. Дополнительные источники (при необходимости)**

1. <http://www.list.ru/catalog/10199.html>-сайт
2. List.ru > Каталог > Наука/Техника/Образование > Психология.
3. <http://psychology.net.ru/>- сайт факультета психологии МГУ «Мир психологии»
4. <http://flogiston.ru/>- сайт Академии практической психологии при факультете психологии МГУ
5. [web.psychology.ru](http://web.psychology.ru). – сайт «Психология на русском языке»

#### 4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.</p> <p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p>	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д.</p>	<p>Текущий контроль при проведении: -письменного/устного опроса; -тестирования; -оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.) Промежуточная аттестация Зачет: -письменных/ устных ответов, -тестирования Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы,</p>

## ПРОГРАММА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ

Программа промежуточной аттестации студентов является частью профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **31.02.03 Лабораторная диагностика**.

### ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА

Итогом изучения дисциплины «Психология общения» согласно календарно-тематическому плану и рабочей программе является дифференцированный зачет, который проводится с целью установления уровня и качества подготовки обучающихся, в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования в части требований к результатам освоения дисциплины и определяет:

- полноту и прочность теоретических знаний;
- сформированность общих и профессиональных компетенций.
- 

### – ОБЪЕМ ВРЕМЕНИ НА ПОДГОТОВКУ И ПРОВЕДЕНИЕ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА.

Информация о форме проведения дифференцированного зачета доводится до сведения обучающихся в начале учебного года. Дата проведения дифференцированного зачета доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за 1 месяц до его проведения.

### – СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА.

Дифференцированный зачет проводится после изучения всех тем дисциплины во 2 семестре второго года обучения.

### НЕОБХОДИМЫЕ АТТЕСТАЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ, УСЛОВИЯ ПОДГОТОВКИ И ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ.

1.1. Оценочные средства составляются на основе рабочей программы дисциплины. Результаты освоения дисциплины «Психология общения», подлежащие проверке:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ЛР 10 ЛР 11 ЛР 13 ЛР 14	<b>Уметь:</b> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	<b>Знать:</b> - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении;

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- техники и приемы общения,</li> <li>- правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>- приемы саморегуляции в процессе общения.</li> </ul>
Код ОК, ПК	Общие и профессиональные компетенции реализации программы учебной дисциплины	
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;	
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное и профессиональное и личностное развитие;	
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;	
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;	
Код ЛР	Личностные результаты реализации программы воспитания	
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой;	
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры;	
ЛР 13	Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности;	
ЛР 14	Соблюдающий медицинскую тайну, принципы медицинской этики в работе с пациентами, их законными представителями и коллегами.	

Задания дифференцированного зачета предназначены для установления уровня и качества подготовки обучающихся, в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования в части требований к результатам освоения дисциплины и определяют:

- полноту и прочность теоретических знаний;
- сформированность общих и профессиональных компетенций.

- Перечень вопросов, выносимых на дифференцированный зачет, разрабатывается преподавателями дисциплины, обсуждается на заседании ЦМК, рассматривается методическим советом.

На основе разработанного и объявленного обучающимся перечня вопросов, рекомендованных для подготовки к дифференцированному зачету, составляются тестовые задания.

В основе тестовых заданий лежат вопросы, рассматриваемые в рамках изучения дисциплины. Для выявления уровня освоения дисциплины используются тестовые задания закрытого типа, тесты, в которых можно выбрать один вариант. Ответ засчитывается, если ученик выбрал его правильно. Используется система простого выбора — один ответ из 4-5 предложенных ответов.

Вопросы носят равноценный характер, формулировки краткие, исключают двойное толкование.

На проведение дифференцированного зачета для одного обучающегося отводится 90 минут:

Обучающимся не разрешается пользоваться учебником, конспектами лекций.

Дифференцированный зачет проводится в специально оборудованном кабинете. Во время сдачи дифференцированный зачета в тестовой форме в кабинете может находиться не более 15 обучающихся.

Для проведения дифференцированный зачета создан банк тестовых заданий, который выдается обучающимся за 1 месяц до дифференцированного зачета.

#### Условия выполнения заданий

Место выполнения задания: кабинет психологии

Время выполнения задания: 90 минут

Количество вариантов заданий для обучающихся: 4 варианта

Требования охраны труда: соблюдение формы одежды

#### **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ**

Задание выполняется студентами в бумажном варианте.

#### **Критерии оценки:**

100-90% верных ответов – «отлично»

90-80% верных ответов – «хорошо»

80-70% верных ответов – «удовлетворительно»

Менее 70% верных ответов – «неудовлетворительно»



## Тестовые задания к дифференцированному зачёту

### **ВЫБЕРИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ**

#### **Вопрос 1 . Общение это-**

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
3. Отношение к поступающей информации.

#### **Вопрос 2. Стили общения бывают:**

1. Ритуальный.
2. Манипулятивный.
3. Иронический.

#### **Вопрос 3. Из скольких действий организуется структура акта общения:**

1. 12.
- 6.13.
3. 15.
4. 14.

#### **Вопрос 4. Содержание общения:**

1. Передача от человека к человеку информации.
2. Восприятие партнерами по общению друг друга.
3. Ориентация в коммуникативной ситуации.
4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.
5. Взаимодействие партнеров друг с другом.

#### **Вопрос 5. Функции общения:**

1. Инструментальная.
2. Интегративная.
3. Деловая.
4. Трансляционная.
5. Экспрессивная.

#### **Вопрос 6. Виды общения:**

1. Формальное.
2. Деловое.
3. Спор.
4. Духовное.
5. Светское.

#### **Вопрос 7. Структура делового общения состоит из:**

1. Коммуникативной стороны.
2. Интерактивной стороны.
3. Перцептивной стороны.

4. Субъективной стороны.

#### **Вопрос 8. Стилль общения это:**

1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
2. Индивидуально-типологические особенности между людьми.
3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

#### **Вопрос 9. Механизм общения включает в себя:**

1. Заражение.
2. Внушение.
3. Убеждение.
4. Принуждение.
5. Копирование.

#### **Вопрос 10. Барьеры восприятия в общении бывают:**

1. Эстетический барьер.
2. Барьер «возраста».
3. Состояние здоровья.
4. Некомпетентность.
5. Барьер «боязни контактов».

#### **Вопрос 11. Невербальные средства общения являются:**

1. Интерактивной стороной общения.
2. Перцептивной стороной общения.
3. Коммуникативной стороной общения.

#### **Вопрос 12. Невербальное поведение- это:**

1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.
2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

#### **Вопрос 13. Невербальные средства общения:**

1. Кинесика.
2. Дистанция.
3. Такесика.
4. Проксемика.
5. Рукопожатие.

#### **Вопрос 14. Трактовка «взгляда в сторону означает:**

1. Страх и желание уйти.
2. Не понял, повтори.

3. Пренебрежение.
4. Хочу подчинить себе.

**Вопрос 15. Жесты и позы защиты:**

1. Пощипывание переносицы.
2. Потирание лба.
3. Руки, скрещенные на груди.
4. Сжимание пальцев в кулак.

**Вопрос 16. Просодика-это:**

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.
3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

**Вопрос 17. Трактовка доминирующего рукопожатия:**

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.
2. Рука партнеров в одинаковом положении.
3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.

**Вопрос 18. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:**

1. Р. Экслейн.
2. Л. Винтере.
3. Э. Холл.
4. А. Шефлен.

**Вопрос 19. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:**

1. 45-120 см..
2. 400-750 см..
3. От 120 до 400 см

**Вопрос 20. Невербальное поведение личности:**

1. Создает образ партнера по общению.
2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению.
3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.
3. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.
4. Выступает в качестве показателя статусных отношений.

**Вопрос 21. Вербальные средства общения являются:**

1. Коммуникативной стороной общения.
2. Интерактивной стороной общения.
3. Перцептивной стороной общения.

**Вопрос 22. К вербальным средствам общения относят:**

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

**Вопрос 23. Величина потери информации определяется:**

1. Общим несовершенством человеческой речи.
2. Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.
3. Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.
4. Эмоциями.
5. Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.

**Вопрос 24. Итоговое восприятие информации:**

1. 80%
2. 70%
3. 30-40%
4. 10-20%.

**Вопрос 25. Ораторское искусство предполагает:**

1. Умение точно формулировать свои мысли.
2. Излагать их доступным для собеседника языком.
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

**Вопрос 26. Речь в деловом общении направлена на:**

1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

**Вопрос 27. Убедительность определяется:**

1. Психологическими факторами.
2. Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной.
3. Культура слов.

**Вопрос 28. Из чего складывается речевая структура:**

1. Словарный запас.
2. Точная передача мысли посредством слова.
3. Просторечием.
4. Чистота речи.
5. Правильное произношение слов.

**Вопрос 29. Виды слушания:**

1. Нереклексивное пассивное.
2. Релексивное активное.
3. Продуктивное.

**Вопрос 30. Составные части языка:**

1. Литературный язык.
2. Просторечие.
3. Профессиональная лексика.
4. Нормативная лексика.

**Вопрос 31. Основные этапы деловой беседы:**

1. Планирование беседы.
2. Информирование партнеров.
3. Аргументирование выдвигаемых положений.
4. Принятие решений.
5. Завершение беседы.

**Вопрос 32. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:**

1. Установление контакта с собеседником.
2. Создание благоприятной атмосферы для беседы.
3. Привлечение внимания к цели и теме разговора.
4. Пробуждение интереса собеседника.
5. Принятие решения.

**Вопрос 33. Принципы поведения деловой беседы:**

1. Рациональность.
2. Метод прямого подхода.
3. Понимание.
4. Внимание.
5. Комплексность.

**Вопрос 34. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:**

1. Активное слушание.
2. Пассивное слушание.
3. Формулирование.
4. Постановка вопроса.

**Вопрос 35. Основой внутреннего диалога является:**

1. Ответ.

2. Дискуссия.
3. Вопрос.
4. Размышление.

**Вопрос 36. Вопросы внешнего диалога бывают:**

1. Информационными.
2. Зеркальными.
3. Эстафетными.
4. Риторическими.
5. Правильными.

**Вопрос 37. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:**

1. Личностный.
2. Эмоциональный.
3. Аргументированный.
4. Познавательный.
5. Аудиторный.

**Вопрос 38. Что такое аргументация:**

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

**Вопрос 39. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:**

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепки.
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

**Вопрос 40. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:**

1. Приспособление.
2. Компромисс.
3. Сотрудничество.
4. Игнорирование.
5. Уход.

**Вопрос 41. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:**

1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.

2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.
5. Использовать противоположные жесты и позу.

**Вопрос 42. Основные принципы грамотного телефонного общения:**

1. Положительные эмоции.
2. Хорошее настроение собеседника.
3. Жаргон.
4. Четкость и правильность произношения слов.
5. Нецензурное общение.

**Вопрос 43. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:**

1. Цель не конкретизируется.
2. Неправильно выбрано время для разговора.
3. Излишняя эмоциональная насыщенность.
4. Длительные телефонные переговоры.
5. Использование жестов.

**Вопрос 44. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:**

1. Товарищ.
2. Уважаемый.
3. Гражданин.

**Вопрос 45. Какими могут быть методы учителя направленные на организацию порядка и дисциплины в классе?**

1. Убеждение.
2. Требование.
3. Воззрение.
4. Запрос.
5. Внушение.

**Вопрос 46. Из каких сторон состоит структура общения?**

1. Коммуникативная
2. Интерактивная
3. Перцептивная
4. Пассивная.
5. Активная.

**Вопрос 47. Что является главным средством человеческого общения?**

1. Знаки.

2. Язык
3. Жесты.
4. Мимика.
5. Движение.

**Вопрос 48. Виды общения?**

1. Вербальное
2. Рациональное.
3. Достоверное.
4. Невербальное
5. Косвенное.

**Вопрос 49. Что является основными механизмами в познании человека?**

1. Идентификация
2. Эмпатия
3. Рефлексия
4. Инверсия.
5. Метонимия.

**Вопрос 50. Способы воздействия партнеров друг на друга?**

1. Заражение
2. Внушение
3. Убеждение
4. Эмпатия.
5. Подражание.

**Вопрос 51. Какие бывают виды контрсуггестии, которые встают на пути коммуникации?**

1. Избегание
2. Авторитет
3. Убеждение.
4. Непонимание
5. Эффект ореола.

**Вопрос 52. Какие элементы невербального общения можно выделить?**

1. Позы, жесты, мимика
2. Паралингвистика
3. Проксемика
4. Контакт глаз
5. Эмпатия.

**Вопрос 53. Что включает в себя паралингвистика или просодика?**

1. Особенности произношения
2. Тембр голоса
3. Темп речи
4. Слова.
5. Паузы между словами.

**Вопрос 54. О чем могут сообщить невербальные средства общения?**

1. Указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения

2. Свидетельствуют об отношении к собеседнику
3. Дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах.
4. Могут дополнить содержание высказывание
5. О характере речи.

**Вопрос 55. Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения?**

1. Знаки управления движением транспорта
2. Форменная одежда
3. Знаки отличия
4. Звуковая речь.
5. Награды.

**Вопрос 56. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желании говорить откровенно?**

1. Раскрытые руки
2. Расстегивание пиджака
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья.
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

**Вопрос 57. Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?**

1. Раскрытые руки.
2. Расстегивание пиджака.
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

**Вопрос 58. В каких формах реализуется деловое общение?**

1. Деловая беседа
2. Деловые переговоры
3. Деловая переписка.
4. Деловые совещания
5. Публичные выступления.

**Вопрос 59. Основные этапы деловой беседы?**

1. Начало беседы и информирование партнеров
2. Аргументирование выдвигаемых положений
3. Принятие решения
4. Аргументирование принятых решений.

5. Завершение беседы.

**Вопрос 60. Какие важные функции выполняет деловая беседа?**

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

**Вопрос 61. Какие можно выделить правильные способы начать беседу?**

1. Метод снятия напряжения
2. Метод зацепки
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

**Вопрос 62. Что такое аргументация?**

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность донести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

**Вопрос 63. От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?**

1. Отношение ведущих переговоров с их группами
2. Язык, на котором говорят участники переговоров.
3. Того, как сидят участники переговоров
4. Присутствие зрителей
5. Ход переговоров.

**Вопрос 64. Каковы функции языка в общении?**

1. Коммуникативная и познавательная
2. Аккумулятивная, конструктивная
3. Эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая
4. Психологическая.
5. Реорганизационная.

**Вопрос 65. Чем отличается официально-деловой стиль речи?**

1. Точностью
2. Обезличенностью
3. Стандартностью
4. Отвлеченностью.
5. Тенденциями к стереотипам.

**Вопрос 66. Чем отличается научный стиль речи?**

1. Отвлеченностью
2. Обобщенностью
3. Подчеркнутой логичности и связными выражениями
4. Точностью.
5. Стандартностью.

**Вопрос 67. Чем отличается публицистический стиль речи?**

1. Экспрессивностью
2. Эмоциональностью
3. Наличием гибкого стандарта
4. Точностью.
5. Отвлеченностью.

**Вопрос 68. Барьеры восприятия и понимания?**

1. Эстетический
2. Социальный
3. Барьер отрицательных эмоций
4. Психологическая защита
5. Психологическая атака.

**Вопрос 69. В структуру речевого общения входят?**

1. Значение и смысл слов, фраз.
2. Речевые звуковые явления.
3. Выразительные качества голоса.
4. Замедление в ускорение речи.

**Вопрос 70. Выразительные качества голоса — это?**

1. Характерные специфические звуки, возникающие при общении.
2. Разделительные звуки.
3. Нулевые звуки.
4. Интонационные звуки.
5. Интервальные звуки.

**Вопрос 71. Что такое коммуникация?**

1. Процесс взаимодействия, ведущий к пониманию информации.
2. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию.

3. Процесс двустороннего взаимодействия, ведущий к пониманию поступающей информации.

**Вопрос 72. Коммуникативная компетентность - это?**

1. Способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми.
2. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для лучшего взаимодействия.
3. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

**Вопрос 73. Причинами плохой коммуникации могут быть?**

1. Стереотипы.
2. Предвзятые представления.
3. Отсутствие взаимоуважения.
4. Плохие отношения между людьми.
5. Отсутствие внимания и интереса собеседника.

**Вопрос 74. Выберите виды контрсуггестии?**

1. Избегание.
2. Сопrotивление.
3. Авторитет
4. Непонимание.

**Вопрос 75. К какому виду аудитории относится группа студентов, разбирающая с преподавателем кейс?**

1. Активная группа.
2. Пассивная.
3. Нейтральная.

**Вопрос 76. На какие группы можно распределить всех людей, с которыми мы входим в контакт?**

1. Знакомые.
2. Друзья.
3. Близкие люди.
4. Коллеги.

**Вопрос 77. Какие формы общения существуют?**

1. Межличностное.
2. Деловое.
3. Публичное выступление.
4. Общение через электронные средства.
5. Общение с друзьями и близкими.

**Вопрос 78.** При каких формах общения обсуждаются темы, возникающие спонтанно?

1. Деловое обсуждение.
2. Непринужденные беседы.

**Вопрос 79.** Каких способов рекомендуется придерживаться при общении через электронную почту?

1. Получение выгоды, которая дает задержка обратной связи.
2. Включение тех же формулировок, которые были получены.
3. Принятие во внимание отсутствие значимых невербальных сигналов.
4. Отсутствие тайны переписки.
5. Никаких.

**Вопрос 80.** Для чего мы используем язык?

1. Чтобы определять, обозначать, характеризовать и ограничивать.
2. Для пробы на вкус.
3. Для обсуждения вещей, лежащих вне нашего непосредственного опыта;
4. Чтобы говорить о языке.

**Вопрос 81.** Какое отношение существует между языком и значением?

1. Выбираем правильное слово.
2. Люди истолковывают вложенный в него смысл верно.
3. Перевод слов.

**Вопрос 82.** Что такое денотация?

1. Положение слова в предложении и расположенные вокруг него слова.
2. Прямое точное значение, которое языковое сообщество формально приписывает слову.

**Вопрос 83.** Что представляет собой процесс слушания?

1. Выбор и концентрацию на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.
2. Направленное восприятие слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.

**Вопрос 84.** Перечислите аспекты слушания:

1. Сосредоточение.
2. Понимание.
3. Запоминание.
4. Оценка.
5. Взвешивание.

**Вопрос 85.** Деловое общение можно условно разделить на:

1. Прямое.
2. Косвенное.
3. Опосредованное.

**Вопрос 86.** Какие существуют способы начала беседы («правильные дебюты»)?

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепка.
3. Метод координации.
4. Метод прямого подхода.

**Вопрос 87.** Основными этапами деловой беседы являются?

1. Начало беседы.
2. Аргументирование выдвигаемых положений.
3. Информирование партнеров.
4. Принятие решения.
5. Подведение итогов.

**Вопрос 88.** На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?

1. Установить контакт с собеседником.
2. Создать благоприятную атмосферу для беседы.
3. Подготовить тему для обсуждения.
4. Определить степень важности беседы.
5. Привлечь внимание к теме разговора.
6. Пробудить интерес.

**Вопрос 89.** Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?

1. В данном случае вы совершенно не правы!
2. В данном случае вы возможно не правы!
3. Может быть, в данном высказывании вы и не правы?

**Вопрос 90.** На деловом совещании идет обсуждение возможности увеличения объема продаж. Кто-то один не согласен с мнением большинства, что ведет к возникновению конфликта в группе. Какого именно?

1. Межличностного.
2. Между личностью и группой.
3. Межгрупповой.

**Вопрос 91.** Высказывание «Плохой мир лучше, чем хорошая война» свойственно кому?

1. Практику.

2. Собеседнику.

3. Мыслителю.

**Вопрос 92. Какие существуют основные группы вопросов?**

1. Конкретизирующие вопросы.

2. Закрытые вопросы.

3. Открытые вопросы.

4. Риторические вопросы.

**Вопрос 93. Высказывание «Тебе очень идет этот цвет» это?**

1. Лесть.

2. Compliment.

3. Похвала.

**Вопрос 94. Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:**

1. Интимная зона.

2. Личная, или персональная зона.

3. Социальная зона.

4. Индивидуальная зона.

5. Публичная зона.

**Вопрос 95. Каков размер личной, или персональной зоны?**

1. 45-120 см.

2. 50-100 см.

3. 45-110 см.

4. 60-120 см.

**Вопрос 96. На какие группы можно разбить жесты?**

1. Жесты — иллюстраторы.

2. Жесты – регуляторы.

3. Жесты — эмблемы.

4. Жесты – адапторы.

5. Жесты — аффекторы.

6. Жесты — указатели.

**Вопрос 97. Каков размер социальной зоны?**

1. 100-300 см.

2. 120-400 см.

3. 110- 400 см.

4. 120-350 см.

**Вопрос 98. Что относят к невербальным средствам общения?**

1. Мимику.

2. Жесты.

3. Движения.

4. Позу.

5. Взгляд.

**Вопрос 99. Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее**

**проявление дружелюбия и открытость?**

1. Китайский стиль.

2. Французский стиль.

3. Английский стиль.

**Вопрос 100. Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?**

1. Для установления контакта с аудиторией.

2. Для снятия барьера страха.

3. Для устранения всех сомнений.

**Вопрос 101. Предметом делового общения является ...**

А) интерес

Б) конфликт

В) дело

**Вопрос 102. Информационно-коммуникативная функция общения заключается ...**

А) в восприятии и понимании другого человека

Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения

В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

**Вопрос 103. Что входит в классификацию невербальных средств общения?**

А) кинесика

Б) патетика

В) проксемика

**Вопрос 104. Что не относится к невербальным средствам общения?**

А) походка

Б) пауза

В) просьба

**Вопрос 105. Какие невербальные средства общения входят в группу кинетических?**

А) мимика

Б) беседа

В) визуальный контакт

**Вопрос 106. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...**



- А) кинесические средства общения
- Б) просодические средства общения
- В) такесические средства общения

**Вопрос 107.** Просодические средства общения связаны с (со) ...

- А) прикосновением
- Б) тембром голоса
- В) взглядом

**Вопрос 108.** Что не относится к такесическим средствам общения?

- А) рукопожатия
- Б) похлопывание по плечу
- В) движения руками (жесты)

**Вопрос 109.** Похлопывание по плечу возможно при ...

- А) моральной поддержке человека
- Б) равенстве социального положения участников общения
- В) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению
- Г) встрече с коллегами по работе

**Вопрос 110.** Доминирующее рукопожатие – это значит ...

- А) рука сверху, ладонь развернута вниз
- Б) рука снизу, ладонь развернута вверх
- В) обе ладони находятся в вертикальном положении
- Г) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

**Вопрос 111.** Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...

- А) забывчивости
- Б) лжи
- В) враждебности

**Вопрос 112.** Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...

- А) интервью
- Б) деловая беседа
- В) деловые переговоры

**Вопрос 113.** К особенностям деловых переговоров относят ...

- А) взаимозависимость участников переговоров
- Б) разнородность интересов сторон
- В) обострение отношений с партнерами

**Вопрос 114.** Стратегии ведения переговоров – это ...

- А) позиционный торг
- Б) разрешение сложившегося конфликта
- В) взаимный учет интересов участников

**Вопрос 115.** Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками?

- А) мягкий
- Б) средний
- В) жесткий

**Вопрос 116.** Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы.

К ним относятся:

- А) повестка дня
- Б) порядок принятия решений
- В) этапы ведения переговоров

**Вопрос 117.** Успех переговоров определяет ...

- А) знание предмета обсуждения
- Б) владение техникой ведения переговоров
- В) умение перебивать собеседника

**Вопрос 118.** Стадии переговорного процесса – это ...

- А) подготовка к переговорам
- Б) оценка внешности партнеров по переговорам
- В) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей

Г) процесс переговоров

**Вопрос 119.** Основная функция речевого этикета – ...

- А) переход к внешней речи
- Б) снятие агрессии
- В) передача смысла высказывания

**Вопрос 120.** Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...

- А) конфликт внутриличностный
- Б) конфликт межличностный
- В) конфликт между организациями или группами

**Вопрос 121.** Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это ...

- А) конфликт по горизонтали

- Б) конфликт по вертикали
- В) конфликт смешанного типа

**Вопрос 122. Наиболее распространенные типы конфликтов – ...**

- А) конфликты по горизонтали
- Б) конфликты по вертикали
- В) конфликты смешанного типа

**Вопрос 123. К позитивным функциям конфликта относятся ...**

- А) получение новой информации об оппоненте
- Б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе
- В) стимулирование к изменениям и развитию

**Вопрос 124. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...**

- А) конструктивный
- Б) деструктивный
- В) объективный

**Вопрос 125. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?**

- А) силовое давление
- Б) уговоры
- В) невмешательство

**Вопрос 126. Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...**

- А) адекватности восприятия конфликта
- Б) открытости и эффективности общения
- В) количества отрицательных эмоций

**Вопрос 127. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...**

- А) конкуренции
- Б) сотрудничества

- В) компромисса
- Г) приспособления

**Вопрос 128. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...**

- А) компромисса
- Б) конкуренции и соперничества
- В) сотрудничества
- Г) уклонения

**Вопрос 129. Формула Лассуэлла включает:**

- А) источник информации и передатчик;
- Б) каналы связи;
- В) место назначения и приемник;
- Г) источник шума;
- Д) все ответы верны;
- Е) все ответы неверны.

**Вопрос 130. Эффект ореола – это:**

- А) свечение над головой святых;
- Б) приписывание другому человеку определенных качеств;
- В) галлюцинации;
- Г) все ответы неверны.

**Вопрос 131. Способность понимать и оценивать других людей зависит от:**

- А) познавательных особенностей личности;
- Б) темперамента;
- В) характера;
- Г) эмоций.
- Д) все ответы верны

**Вопрос 132. Барьеры в общении – это:**

- А) различия в особенностях личности;
- Б) препятствия на пути к психологическому контакту;
- В) неправильная речь;
- Г) незнание правил общения.